

Casa di Cura
Madonna dello Scoglio srl
Reumatologia
Laboratorio analisi cliniche



CARTA DEI SERVIZI



Certificato n.° Cert. 11801- 2003-AQ -BRI-SINCERT EA: 38 Rilasciato da Dnv

INDICE

Premessa

Dove Siamo e come Raggiungerci

Orario di Visita

Presentazione della Società

La Nostra Missione (Politica Della Qualità)

1. SERVIZI GENERALI

2. Attività Specifiche della Casa di Cura

2.1. Degenze Reparto di reumatologia

2.2 Laboratorio di analisi cliniche

3. La Qualità: Riferimenti ed Impegni Attuali e Futuri

PREMESSA

Gentile Signora/e,

desideriamo presentarle la Casa di Cura **“Madonna dello Scoglio”** attraverso la **“Carta dei Servizi”**. Questo documento è stato realizzato per consentirle di conoscere i servizi erogati dalla nostra struttura e l’impegno da noi assunto per assicurarle la tutela del diritto alla salute. La **“Carta dei Servizi”** le permette di conoscere la nostra struttura, la tipologia delle prestazioni offerte, gli obiettivi prestabiliti ed i processi di verifica applicati finalizzati a garantire una assistenza efficiente e qualitativamente elevata.

L’obiettivo primario della **“Carta dei Servizi”** è quello di coinvolgerla direttamente nella tutela della sua salute ma è, anche, uno strumento di dialogo e di conoscenza capace di raffigurare l’evidenza evolutiva del servizio erogato. Evoluzione determinata dall’esperienza, dalla professionalità, dall’aggiornamento continuo e dall’attenzione nei suoi confronti consentendoci, così, di offrirle un’assistenza tecnicamente all’avanguardia.

La **“Carta dei Servizi”** sarà, dunque, la sua guida nella conoscenza della **“Casa di Cura Madonna dello Scoglio”**, può richiederne sempre una versione aggiornata

I nostri migliori saluti,
Il legale rappresentante
Dr. Gaetano Baffa

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Cura Madonna dello Scoglio si trova a Crotone in Via Naxos - Loc. Sanna Sannello

In Auto

Per arrivare in auto a Crotone, la strada principale è la Strada Statale 106 (SS 106 Jonica) lungo la costa ionica.

Se vieni dal nord o dalle regioni interne: Percorri l'Autostrada A3 Salerno-Reggio Calabria fino a Cosenza o Lamezia, poi imbocca strade provinciali/statali verso la costa ionica e continua sulla SS 106 verso Crotone

Alternativa: per chi proviene da nord costiero, si può fare percorso misto: attraversare zone interne, quindi diramazioni verso la costa ionica.

In Autobus

Principali compagnie e collegamenti

La compagnia Itabus offre collegamenti per e da Crotone con varie città italiane.

FlixBus ha fermate a Crotone, precisamente all'autostazione di Via Giuseppe di Vittorio

Le Autolinee Romano servono il collegamento tra l'aeroporto di Crotone (S. Anna) e il terminal urbano di Crotone, con alcune corse giornaliere (es. alle 11:15, 17:55, 22:20)

La Casa di Cura è raggiungibile con la linea urbana n. 3.

In Aereo + trasporto locale

Aeroporto di Crotone (S. Anna)

Crotone ha un aeroporto locale, Aeroporto S. Anna, con collegamenti limitati verso alcune città come Roma, Bergamo, Pisa, Torino, Bologna (a seconda delle stagioni).

Dall'aeroporto al centro di Crotone: ci sono autobus delle Autolinee Romano che collegano l'aeroporto con il terminal città alcune volte al giorno (es. 11:15, 17:55, 22:20).

Il servizio non è sempre attivo la domenica/festivi

ORARI DI VISITA

L'ingresso ai visitatori è regolamentato in modo da non arrecare disagio alle principali attività sanitarie. Per ogni degente è consigliabile la permanenza di due visitatori. E' inoltre consigliato di limitare l'accesso dei bambini; se questo fosse necessario, i minori di 12 anni dovranno comunque essere accompagnati.

Dal lunedì al venerdì dalle 15:00 alle 18:00 - il sabato dalle 10.00 alle 12.00

Le viste sono regolamentate da apposita procedura.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ'

CASA DI CURA MADONNA DELLO SCOGLIO SRL è una Casa di Cura Monospecialistica autorizzata e accreditata e con il SSR per la diagnosi e cura delle malattie reumatologiche. Con il DCA n. 388 del 19/12/2025 la Regione Calabria ha autorizzato il trasferimento dell'accreditamento della sede operativa dal Comune di Cotronei al comune di Crotone in Via Naxos snc, Loc. Sanna Sannello. Si compone di un reparto di Reumatologia, con n. 37 posti di ricovero di degenza ordinaria e n. 3 di day hospital e di un Laboratorio Generale di base con settori specializzati in Microbiologia e Sieroimmunologia.

La Casa di Cura ospita pazienti provenienti da tutte le regioni d'Italia con un maggior afflusso di utenti, in particolare, dalla Calabria, Sicilia, Puglia e Lazio

Il laboratorio analisi effettua le prestazioni per i pazienti del Reparto di Reumatologia, per i pazienti esterni in convenzione con il SSN e per i pazienti privati.

La Casa di Cura Madonna dello Scoglio srl è dotata di:

- Camere di degenza doppie attrezzate e confortevoli con annessi servizi igienici;
- Camere di degenza singole nel rispetto di quanto richiesto dalla normativa con annessi servizi igienici;
- Camere di day hospital dedicate con annessi servizi igienici;
- Studi medici; Infermerie;
- Laboratorio di analisi;
- Cappella per il culto;
- Parcheggi.

LA NOSTRA MISSIONE (POLITICA DELLA QUALITÀ)

La CASA DI CURA MADONNA DELLO SCOGLIO SRL - Reparto di Reumatologia e Laboratorio di analisi sviluppa un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) in conformità alla Norma Internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e si propone di contribuire al miglioramento continuo della qualità dei processi e dei servizi erogati, finalizzato alla sempre maggior soddisfazione del cliente sia interno che esterno.

La nostra struttura si pone come punto di riferimento nella gestione della salute, integrando la specializzazione clinica in Reumatologia con un Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche all'avanguardia. La nostra missione è fornire risposte diagnostiche precise e cure mirate, garantendo la stessa eccellenza sia ai pazienti in regime di ricovero/cura, sia agli utenti esterni del territorio.

Valori Cardine

- Centralità della Persona: Accoglienza e ascolto sono alla base del nostro operato, con particolare attenzione alle necessità di mobilità e comfort dei pazienti reumatologici.
- Affidabilità del dato: Il Laboratorio opera secondo rigorosi standard di precisione, consapevoli che ogni referto è la base di una decisione clinica o di un monitoraggio terapeutico.
- Integrazione e Tempestività: La vicinanza fisica e procedurale tra reparto e laboratorio garantisce una circolazione rapida delle informazioni critiche per la sicurezza del paziente.

Impegni per l'Area Reumatologica

- Garantire valutazioni cliniche complete e tempestive dei pazienti con patologie reumatologiche.
- Monitorare regolarmente i parametri clinici e laboratoristici (es. DAS28, valori critici di laboratorio).
- Assicurare la prescrizione appropriata della terapia farmacologica, inclusi farmaci biologici, secondo linee guida nazionali e protocolli interni.

Impegni per il Laboratorio

- Efficienza del Servizio: Ridurre i tempi di attesa per il referto.
- Garantire che ogni risultato analitico che indichi un rischio immediato per la vita del paziente venga comunicato tempestivamente al medico curante o al reparto di riferimento.
- Trasparenza e Accessibilità: Fornire informazioni chiare sulle tariffe, sulle modalità di preparazione agli esami e garantire la consultazione dei referti online,
- Garantire la tracciabilità dei campioni e delle fasi analitiche durante le attività.
- Standard Analitici Elevati: Applicare i medesimi controlli di qualità (CQI e VEQ) sia alla routine per esterni che alla specialistica interna.

Il raggiungimento dell'obiettivo "miglioramento continuo" comporta il coinvolgimento e la partecipazione di tutti gli operatori, sanitari e non.

Principi

La Casa di Cura Madonna dello Scoglio si ispira, per la tutela del paziente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994, relativi a:

Eguaglianza: deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

Imparzialità: devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Continuità: il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

Diritto di scelta: l'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

Partecipazione: viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

- **Tutela dei dati personali:** La struttura al fine di garantire la tutela dei dati personali e la riservatezza della persona in applicazione dei diritti fondamentali ha implementato il sistema privacy secondo quanto prescritto dalla normativa 196/03 e il Regolamento Europeo 2016/679

Diritti dell'utente

- Ricevere cure appropriate e di qualità
- Essere informato su diagnosi e trattamenti
- Esprimere il consenso informato
- Tutela della privacy e dignità
- Ricevere assistenza senza discriminazioni
- Presentare reclami e ottenere risposta

Doveri dell'utente

- Rispettare personale e altri pazienti
- Fornire informazioni corrette sul proprio stato di salute
- Seguire le indicazioni mediche
- Rispettare regole e orari della struttura
- Utilizzare correttamente spazi e servizi

1. SERVIZI GENERALI

Adempimenti burocratici

Il personale dell'Ufficio Amministrazione e dell'Ufficio Qualità è a disposizione dei pazienti per la risoluzione, la comunicazione e l'informazione di tutte le problematiche burocratiche-amministrative. Gli operatori degli uffici sono soggetti professionalmente competenti ed espletano la propria attività tutelando la riservatezza dei richiedenti.

Presso l'ufficio Accettazione è possibile richiedere copia della cartella clinica, richiedere copia di certificazioni, ritirare i referti del laboratorio analisi.

URP

L'ufficio Relazioni con il Pubblico raccoglie suggerimenti e reclami degli utenti con l'impegno di migliorare i servizi.

Viene distribuito un questionario informativo per esprimere il grado di soddisfazione del servizio sanitario di cui si è goduto e nel quale annotare le eventuali segnalazioni e suggerimenti riguardo il funzionamento della struttura o del personale, in tal modo gli utenti possono contribuire al miglioramento dei servizi. La procedura prevede una risposta tempestiva a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione. Negli altri casi verrà avviata un'indagine con i responsabili dei reparti o servizi interessati fornendo una risposta a colui che sporge reclamo entro 10 gg a partire dalla data della segnalazione. I reclami possono essere trasmessi con posta, con fax, o possono essere imbucati nella cassetta dei reclami ubicata nel reparto di reumatologia, al piano terra e nella hall al piano S1 per il laboratorio di analisi, oppure consegnati all'ufficio qualità.

Corrispondenza, e-mail

Gli ospiti possono ricevere ed inviare lettere, documenti etc. a mezzo e-mail, posta. Le operazioni di trasmissione sono eseguite dal personale dell'ufficio amministrativo.

E mail: casadicuramds@gmail.com

Richiesta della Cartella Clinica

Al momento della dimissione, oltre al certificato di degenza l'interessato (oppure un suo delegato) può richiedere la copia della cartella clinica compilando il modello previsto e previo versamento di un importo prestabilito per il quale è rilasciata regolare fattura.

La copia della cartella clinica è disponibile entro 30 gg dalla data della richiesta compatibilmente con le esigenze di reparto e della Direzione Sanitaria.

A richiesta la cartella clinica può essere spedita a domicilio.

Centralino

Le linee telefoniche sono gestite da un risponditore automatico.

Seguendo le indicazioni si raggiungono i diversi interni desiderati

Numeri telefonici: 096244188; 096244170:

Scegliere l'opzione 1 per la Casa di Cura Madonna dello Scoglio

Di seguito il risponditore indicherà gli interni per relativi reparti

- 1 UFFICIO ACCETTAZIONE**
- 2 INFERMERIA REPARTO**
- 3 DIREZIONE SANITARIA**
- 4 LABORATORIO DI ANALISI**
- 5 AMMINISTRAZIONE**
- 6 UFFICIO QUALITA'**

Soggiorni di piano

Nei soggiorni di piano i pazienti possono ricevere le visite gestite da apposita procedura.

Assistenza religiosa

Al piano S1 è ubicata una Cappella.

Servizio lavanderia

La Struttura si affida ad una lavanderia esterna qualificata.

Servizio catering

La Struttura si affida ad una società che svolge il servizio catering con i seguenti orari:

- colazione: ore 7.30 - pranzo: ore 12.00 - cena: ore 18.00

Le diete speciali vengono preparate secondo prescrizioni mediche. Il personale di reparto è tenuto a controllare e far rispettare al degente stati di digiuno o diete particolari in seguito a prescrizione medica. Un'apposita istruzione regolamenta l'erogazione del servizio.

Servizio smaltimento rifiuti speciali

I rifiuti ospedalieri sono consegnati ad una ditta autorizzata alla raccolta e al trasporto degli stessi all'impianto di smaltimento.

Uso di tv e radio

Le camere di degenza sono dotate di televisore con telecomando.

Antinfortunistica

La struttura è a norma del D.Lgs. 81/08 e delle successive modifiche ed integrazioni. Il personale è stato addestrato per intervenire e controllare gli incendi e per tutelare la sicurezza dei pazienti.

Le camere di degenza, i servizi igienici, le aree di socializzazione e tutti i luoghi di accesso ai pazienti e di accesso alle aree di lavoro sono attrezzate contro l'infortunistica, sono dotate degli impianti antincendio e sono prive di barriere architettoniche.

Informazioni varie

Al piano terra sono presenti alcuni distributori automatici di bevande e snacks, funzionanti a monete.

Pulizia e sanificazione ambienti

La pulizia e la sanificazione degli ambienti è gestita da apposita istruzione interna..

Mance e regali

Nessun operatore sanitario può accettare mance o regali. Eventuali comportamenti difformi, dovranno essere segnalati alla Direzione per i provvedimenti del caso.

Cosa portare

Pigiama o camicia da notte, ciabatte, calzini, vestaglia o giacca da camera, biancheria intima, effetti personali, il necessario per la cura e la custodia di eventuali protesi. E' molto utile

presentare la documentazione relativa a tutti gli esami ed accertamenti eseguiti e le cartelle cliniche di eventuali ricoveri precedenti. È altresì indispensabile fornire ai medici notizie relative ai farmaci assunti a domicilio per l'eventuale prosecuzione delle cure durante il ricovero

Cosa non portare

Non portare con sé oggetti di valore. La Casa di Cura non è responsabile di smarrimento o eventuali furti di oggetti o denaro.

Altre informazioni:

E' tassativamente vietato allontanarsi dai locali del reparto, è vietato introdurre dall'esterno alimenti e bevande, in particolar modo alcolici, è vietato fumare. Non è consentito utilizzare fornellini elettrici o a gas, ferri da stiro. Si richiede di rispettare il silenzio nelle ore notturne e negli orari di riposo. L'uso di apparecchi radio personali è ammesso al di fuori delle ore di attività medica e infermieristica e nel rispetto della tranquillità degli altri ricoverati (munirsi di cuffie o di auricolari). Per motivi di rispetto nei confronti degli altri utenti si chiede che i telefoni cellulari siano silenziati all'interno del reparto e spenti durante il giro visite. Inoltre è vietato effettuare registrazioni audio video (compresa la pubblicazione dei contenuti sul web) all'interno dei locali della Casa di Cura

Personale

Il personale della Casa di Cura indossa divise differenziate ed è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica

Consulente Reumatologia: Prof. C. Ferri

Responsabile di raggruppamento con funzione di Direttore Sanitario: Dr R. Brittelli

Medici specialisti in Reumatologia: Dr V. Aiello, Dr D. Mohammad Beigi Reza , Dr G. Tripodi

Medici Internisti: Dr . Dario Silletta.

Medico specialista in Endocrinologia D.ssa A. Franchi

Medico in formazione specialistica di Reumatologia: Dr C. Bianchi;

Medici: D.ssa C. Danzi, F. Pili

Consulenti: Dr P. Frugiuele

Equipe Infermieristica: G. Valkova, G. Fulciniti G., R. De Lorenzo, A. Bevilacqua, T. Guarascio, T. De Bartolo, C. Caleap , L. Ieriti, R. Costanzo, T. Curcio, D. Mazza.

Operatori socio sanitari: E. Cosco; M. Bilotta; G. Raneri; E. Garofalo;

Direttore del laboratorio analisi: D.ssa D. Scorpiniti

Biologo -Tecnico di laboratorio: Dr. S. Gallo

2. ATTIVITÀ SPECIFICHE DELLA CASA DI CURA

2.1 DEGENZE REPARTO DI REUMATOLOGIA

Premessa

La Casa di Cura è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale e, pertanto autorizzata e accreditata per la diagnosi e cura delle malattie reumatologiche. La Casa di Cura, è uno dei pochi centri specializzati a livello nazionale e ancora unico a livello regionale. Tutti i pazienti accettati presso la struttura per le cure di cui alle patologie sotto indicate, vengono sottoposti a esami di laboratorio, ECG, analisi, esami radiologici, fisioterapia e terapia medica, ecografie articolari, ecografia degli organi addominali, ecografia vascolare e color doppler, risonanza magnetica dedicata, capillaroscopia, artrocentesi ed analisi macroscopica e microscopica del liquido sinoviale, prove di funzionalità respiratoria (Spirometria). Inoltre, tutti i pazienti degenti, vengono sistematicamente monitorati dal personale medico con il supporto del personale paramedico in forza alla struttura senza tralasciare le eventuali comorbidità e o complicanze. La Casa di Cura segue i criteri internazionali per le diagnosi e cure delle malattie reumatologiche L'attività clinica riferita alle patologie sotto elencate, viene ampliata anche con dei test Clinimetrici. Inoltre, le prestazioni si arricchiscono con visite programmate per il controllo periodico successivo alla degenza al fine di dare continuità assistenziale ai pazienti affetti da malattie reumatologiche croniche.

I trattamenti biologici e i futuri trattamenti biosimilari che si stanno evolvendo nel campo reumatologico, sono tenuti in considerazione dall'equipe medica della Casa di Cura che dal Giugno 2019 è stata individuata Centro prescrittore per i farmaci biologici in reumatologia

Le cure praticate all'interno della struttura, sono afferenti alle seguenti patologie:

- PATOLOGIE ARTICOLARI A GENESI DISMETABOLICA, DEGENERATIVA O COMBINATA,
- SARCOIDOSI POLMONARE ED EXTRA POLMONARE (SINDROME DI LOFGREN)
- PATOLOGIE REUMATOLOGICHE ASSOCIATE A MICROANGIOPATIA,
- ARTRITE REUMATOIDE,
- SPONDILOARTRITI, SPONDILITE ANCHILOSANTE, ARTRITE PSORIASICA,
- POLIARTRITE INDIFFERENZIATA,
- ARTRITE GOTTOSA ED ARTROPATIE DA MICROCRISTALLI,
- FIBROMIALGIA REUMATICA,
- ARTROSI COMPRESA OSTEOARTRITE EROSIVA DELLE MANI
- MALATTIE DEL TESSUTO CONNETTIVO (CONNETTIVITI).
- OSTEOPOROSI
- MALATTIE AUTOINFIAMMATORIE
- ARTRITE REATTIVA

Ricovero ordinario e day hospital

Al ricovero si accede previa prenotazione e su richiesta del Medico di Medicina Generale.

Documenti da presentare al ricovero:

- impegnativa di ricovero redatta dal proprio medico curante;
- documento d'identità valido;
- tessera sanitaria;
- Tutti gli esami medici in possesso, anche se non si riferiscono al motivo del ricovero e l'elenco, possibilmente sottoscritto dal proprio medico curante, dei farmaci che si stanno assumendo, delle patologie da cui si è affetti e delle eventuali allergie a farmaci. (Scheda di accesso)

E mail dedicata per il ricovero: ricoverimds@gmail.com

L'ingresso dei ricoveri avviene in orari e giorni programmati con l'ufficio accettazione.

Al momento del ricovero, come previsto dal decreto legislativo 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", visionata l'informativa per il trattamento dei dati personali, ad ogni paziente è richiesta la sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati; inoltre viene chiesto di specificare se, e a quali persone debbano essere comunicate le notizie relative al proprio stato di salute. La struttura garantisce la presa in carico del paziente entro 3 ore.

Il Day Hospital è una forma di ricovero con erogazione di prestazioni plurispecialistiche caratterizzato da accessi programmati che prevedono solo una permanenza diurna e che si può sviluppare in più accessi.

Consenso informato

Il paziente viene preventivamente ed adeguatamente informato sull'esecuzione di trattamenti medici diagnostici. Il paziente così informato deve rilasciare all'autorità sanitaria interna il proprio consenso per iscritto, consenso che viene allegato alla cartella clinica.

Dimissioni

Al momento della dimissione verrà consegnata al paziente una relazione indirizzata al medico curante, nella quale sono riportati i risultati degli esami ematochimici e delle indagini strumentali, il trattamento realizzato, il decorso della malattia, le prescrizioni terapeutiche da attuare a domicilio e la data dell'eventuale controllo.

Le dimissioni avvengono entro le ore 12.00. I pazienti impossibilitati ad allontanarsi prima di detta ora, comunque lasceranno la stanza e attenderanno nella sala d'attesa.

Se la dimissione rientra nella tipologia di trasferimento in struttura ospedaliera, verrà predisposta una scheda riportante i dati necessari per la gestione clinica del paziente

Prima di lasciare la camera sarà effettuato un controllo per evitare che il paziente possa aver dimenticato degli effetti personali o qualsiasi altra cosa di propria appartenenza.

Se il paziente dovesse chiedere di essere dimesso contro il parere dei Sanitari, egli è obbligato a motivare e firmare la Cartella Clinica per elidere da responsabilità medici e struttura.

Il Nostro Metodo di Lavoro

L'interesse primario della Casa di cura Madonna dello Scoglio è quello di offrire al malato la più completa assistenza, curando l'efficacia e l'efficienza degli interventi terapeutici nel rispetto dei diritti fondamentali della persona, con personale medico ed infermieristico qualificato, curando al massimo il comfort alberghiero, l'informazione e la partecipazione dell'utente.

I gruppi di lavoro operano in un clima di costante collaborazione ed interdipendenza per assicurare al paziente una assistenza qualitativamente elevata.

L'assistenza sanitaria è garantita per tutte le 24 ore dall'equipe medica ed infermieristica. I sanitari programmano le attività di reparto e la somministrazione degli esami ritenuti necessari. Terminata l'attività di indagine diagnostica, i medici procederanno alla definizione della diagnosi e successivamente delle terapie. Al ricovero o nelle diverse fasi della degenza, i medici daranno chiare ed idonee informazioni al paziente o al soggetto rappresentante sulla diagnosi, sulla prognosi, sulla prospettiva ed eventuale alternativa diagnostica-terapeutica e sulla prevedibile conseguenza della scelta operata. La struttura garantisce il rispetto dei protocolli di sicurezza del rischio clinico.

I medici saranno disponibili sempre a dialogare con i soggetti autorizzati ai sensi della normativa sulla Privacy D. Lgs. 196/03 e del Regolamento UE 2016/679 per discutere le problematiche inerenti lo stato di salute del paziente.

2.2 LABORATORIO DI ANALISI CLINICHE

La Casa di Cura è convenzionata con il Servizio Sanitario Regionale e, pertanto, è autorizzata ed accreditata per l'esecuzione delle prestazioni di laboratorio analisi.

Laboratorio generale di base (tariffario applicato S.S.N.) con settori specializzati in Microbiologia e Sieroimmunologia

Presso il laboratorio è possibile effettuare analisi chimico cliniche, microbiologiche e siero immunologiche.

Il Laboratorio si può rivolgere ad un service esterno, che svolge in un rapporto di fornitura con CASA DI CURA MADONNA DELLO SCOGLIO SRL le prestazioni richieste. I campioni prelevati, pronti per essere processati, sono inviati al Service assieme ad una Distinta di accompagnamento e in condizioni controllate.

Le tecniche sono costantemente sottoposte al controllo di qualità intra ed extra laboratorio.

Il laboratorio, inoltre garantisce un continuo contatto sia con il paziente che con i medici che svolgono l'attività di prescrizione.

Il Laboratorio esegue i prelievi dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 10.00.

Gli attuali tempi di attesa per l'esecuzione degli esami sono i seguenti:

per le indagini di laboratorio nessuna attesa

I **tempi di consegna** dei referti sono i seguenti:

Esami Ematochimici di routine entro due giorni

Esami Ematochimici complessi entro 4 giorni

Esami Radiologici convenzionali entro 36 ore

Per gli esami ematochimici complessi i tecnici comunicheranno specificatamente la data del ritiro, comunque non oltre i quattro giorni dall'esecuzione dell'esame

Consegna referti privacy

I risultati delle prestazioni diagnostiche vengono consegnati all'utente, presso l'ufficio accettazione, rispettando il diritto alla riservatezza come stabilito dal D.Lgs 196/2003 e del regolamento UE 2016/679, presentando la ricevuta.

3. SISTEMA DI QUALITA' CERTIFICATO

La Casa di Cura Madonna dello scoglio opera all'interno di un sistema di gestione della qualità conforme al modello proposto dalla norma internazionale UNI EN ISO 9001, 2015 per l'erogazione delle prestazioni sanitarie, di diagnosi e cura delle patologie reumatologiche in regime di ricovero ordinario e di day hospital e per l'erogazione di prestazioni di laboratorio analisi. La qualità assistenziale tecnica alberghiera viene costantemente monitorata e le singole attività sono organizzate secondo l'unico sistema. Autovalutazione, meccanismi di prevenzione di miglioramento continuo dei servizi e dell'organizzazione strutturale coinvolgono tutto il personale.

OBIETTIVO	INDICATORE	TARGET
Contenere gli errori di laboratorio nella fase preanalitica	% errori	≤ 2 %
Mantenere i contratti VEQ ed incrementare su eventuali nuovi	% contratti rinnovati	≥ 90%
Garantire la tempestività e corretta comunicazione dei valori critici	% valori critici comunicati correttamente e tempestivamente contratti rinnovati	≥ 90%
Migliorare i tempi di refertazione	Tempo medio del referto	≤ 24 ore
Rilevazione sistematica del gradimento dei pazienti ricoverati	% soddisfazione utenti	≥ 85%
Migliorare l'efficienza e l'appropriatezza della programmazione dei ricoveri attraverso la centralizzazione dell'ufficio ricoveri	% ricoveri programmati correttamente	≥ 80%
Assicurare che tutti i pazienti eleggibili abbiano un monitoraggio regolare del DAS 28	% pazienti con DAS 28 registrato e aggiornato ricoveri programmati correttamente	≥ 85%
Assicurare la conformità nella programmazione delle terapie biologiche	% di programmazioni conformi	≥ 90%
Coinvolgere gli operatori nella segnalazione	% di eventi (avversi, near miss, errori) segnalati	≥ 50%
Reclami	% reclami gestiti entro 7 giorni	≥ 90%
Sorveglianza fornitori	% di non conformità	≤ 5
Formazione rischio clinico	% eventi formativi	≥ 2 Eventi nell'anno